



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de
salud de una RIS de Lima Sur, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sánchez Guardales de Carbajal, Carol Nathalie (ORCID: 0000-0001-5428-3171)

ASESOR:

Dr. Vertiz Osores, Jacinto Joaquín (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima — Perú

2021

DEDICATORIA

A mi esposo e hijo por darme el espacio
para seguir con mis logros.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su motivación y compañía incondicional en todas mis actividades.

Dr. Joaquín Vertiz por su paciencia y guía en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mis profesores de postgrado que me brindaron conocimientos y sugerencias en mi formación académica.

A los trabajadores de salud de la RIS de Lima Sur por su muestra de compañerismo.

A la jefa de personal Sonia Chumbe por su apoyo en la toma de muestra.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población y muestra	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. Resultados	20
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	29
VII. Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1: La sobrecarga (S) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020	20
Tabla 2: Las dimensiones de la sobrecarga (S) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020	20
Tabla 3: El estrés (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020	21
Tabla 4: Las dimensiones del estrés (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020	21
Tabla 5: Estadístico de prueba según variables (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.	22
Tabla 6: Estadístico de prueba según variables sobrecarga (S) y dimensiones de estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020	24

Índice de figura

Figura 1: Esquema de la correlación simple entre la variable sobrecarga
y variable estrés

17

Resumen

La presente investigación determinó la relación entre sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional simple, no experimental, la muestra fue integrada por 91 trabajadores de salud, se empleó la encuesta como técnica de recopilación de datos, se usó el instrumento de sobrecarga y de la OIT para estrés laboral.

Los resultados fueron procesados por el programa SPSS® 25 y Excel 2016, se empleó la prueba de correlación de Spearman, los resultados indican que no hay relación significativa entre las variables, sin embargo, hay relación significativa entre sobrecarga y clima organizacional y tecnología.

Asimismo, la sobrecarga con mayor porcentaje es el nivel medio con 65,9% y el estrés tiene un nivel bajo de 63,7%.

Palabras claves: sobrecarga, estrés, dimensiones.

Abstract

The present research determined the relationship between overload and stress in workers in health facilities of a RIS in Lima Sur, 2020.

The study was of a quantitative approach, of simple correlational design, non-experimental, the sample was made up of 91 health workers, the survey was used as a data collection technique, and the burden and ILO instrument for work stress was used.

The results were processed by the SPSS® and Excel programs, the Spearman correlation test was used, the results indicate that there is no significant relationship between the variables, however, there is a significant relationship between overload and organizational climate and technology.

Likewise, the overload with the highest percentage is the medium level with 65.9% and stress is low with 63.7%.

Keywords: overload, stress, dimensions.

I. INTRODUCCIÓN

La OMS (2019) indicó que el trabajo genera beneficios en la salud mental. Además, la sobrecarga puede causar molestias en lo físico y psíquico. Existen muchas dificultades para la salud mental como carencia de poder de determinación de la persona, poca consideración a los empleados, horarios de trabajo parametrado y falta de organización en las áreas, estas tareas no están en concordancia con las competencias, ya que pueden afectar la salud mental. A sí mismo, el acoso y la intimidación en el centro de labores genera estrés laboral, esto puede generar pérdidas de productividad y alta rotación del personal. Para los periodos del 2013-2030 se establecen estrategias para generar más salud mental en el trabajo. Además, Mouzo (2019) en el diario “El país de España” mencionó que hay una serie de factores como rasgos del puesto, ritmo de trabajo, horarios, interacción y control, anhelos profesionales, status y sueldo, función en la identidad, relaciones entre trabajadores, lazo entre la familia y el trabajo y cultura institucional por tal sufren de estrés crónico producido por la carga laboral. A su vez en Costa Rica, los riesgos psicosociales, como aumento de las jornadas laborales en el trabajo nocturno (sea el manejo de la empresa y de la persona) serían los posibles causantes del estrés laboral. La Dirección Nacional de Inspección del trabajo del Ministerio de trabajo y Seguridad Social en el 2014 obtuvo denuncias sobre discriminación, hostigamiento sexual y laboral. Por lo tanto, la I Encuesta Centroamericana sobre condiciones de trabajo y salud resultó que el 20% de los empleados tienen elevados requerimientos psicosociales y baja decisión y opinión sobre el trabajo. Además, tienen más consecuencia en su salud mental que la física (Sánchez, 2016).

Por lo tanto según la investigación del Instituto de Opinión de la Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima el 43% sufre de estrés y el 72% no busca ayuda psicológica, hoy es responsabilidad del trabajador y de la empresa debido a las consecuencias que esta genera, ahora las empresas están implementando acciones como teletrabajo, reconocimientos, logros y apoyo laboral, ello hace que el trabajador tenga más motivación, a su vez generará satisfacción y autorrealización y al tener carga laboral lo ideal será distribuir las actividades entre todo el equipo de acuerdo a las habilidades del personal (Rottenbacher, 2018). También el diario de economía y negocios de Perú indicó que existe una ley de seguridad y salud en el trabajo para garantizar que la persona tenga salud dentro

del centro de labores, también resalta si hay estrés o sintomatologías clínicas se considera que existen riesgos sociales. Por ello, se tiene una ley N°30947, ley de salud mental aprobado por Decreto Supremo N°007-2020-SA (MINSA, 2017), con esto el empleador evaluará al trabajador y procederá a seguir con la norma. Recomienda gestionar programas para el cuidado personal, alimentación saludable, guía para mejorar el clima organizacional, a su vez, si existe problemas de salud mental se toma las medidas de evaluación, atenciones, programas de motivación, estrés laboral, etc. (Puntriano, 2020).

En los establecimientos de salud de San Juan de Miraflores; lo conforman los puestos y centros de salud el cual tiene diferentes servicios y en el centro de salud mental comunitario cuenta con cuatro servicios (niños y adolescentes, adultos y adulto mayor, adicción y participación comunitaria) según la ley N°30947 la norma técnica de salud mental del MINSA (2017). La cantidad de personal que inicio y a la fecha ha variado por reducción de presupuesto de la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Sur. En la actualidad por tiempos de pandemia, los servicios de psiquiatría y psicología está siendo saturado por los constantes casos de trastorno de ansiedad y depresión o mixto; añadiendo el seguimiento que se hace a nuestros antiguos pacientes, ahora se está teniendo citas de forma remota cada dos meses en psiquiatría y cada mes o armando sesiones grupales en psicología, incluso se ha generado historias clínicas de transeúntes llegando casi a la cuarta parte de historias clínicas que hay en el centro (4000). Ello pone tensión y estrés en el personal de la salud, ya que los profesionales deben alcanzar más atenciones de 30 min o menos así abarcan mayor cantidad de usuarios. El personal técnico atiende con mascarilla, mandil, protector facial, gorra (EPP), temiendo el contagio del COVID 19, otros ya se contagiaron y se tuvo reducción aún más del personal. No sabiendo hasta cuando se podrá manejar la apertura de historias clínicas, el trabajo remoto, trabajar con EPP y la gran cantidad de demanda.

Por ello, el problema planteado es: ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020? Teniendo como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en esos trabajadores?; así mismo ¿relación entre la sobrecarga y estructura organizacional?; ¿relación entre la sobrecarga y

territorio organizacional?; ¿relación entre la sobrecarga y tecnología?; ¿relación entre la sobrecarga y la influencia del líder?; ¿relación entre la sobrecarga y falta de cohesión? y ¿relación entre la sobrecarga y respaldo?

Teóricamente la justificación, se basa en lo señalado por la OIT (1926), quien definió que el estrés es la expresión corporal y emocional que la persona tiene a causa de las exigencias del ambiente, frente a lo que puede hacer a las exigencias del ambiente laboral, son términos relevantes en el entorno laboral, ya que al conocer las limitantes se puede manejar. Actualmente las exigencias de los centros laborales sobrepasan las capacidades de la persona, de los recursos o necesidades, debido a la creciente demanda de usuarios. Como justificación práctica se indica que la sobrecarga tiene consecuencias en la salud del personal, señalando que hay una amplia demanda de personas con trastornos de ansiedad, depresión, etc. El personal de salud tiene mucha carga laboral y los afronta dependiendo de los recursos que poseen. Así mismo, estos trabajadores tienen actividades adicionales como familia, estudios, etc., se evidencia que estas personas tuvieron múltiples demandas y se dio a conocer el estrés laboral. Finalmente, este trabajo se justifica metodológicamente en cuanto representa un aporte de línea de calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo. Este contexto es muy particular, servirá para futuras investigaciones para saber qué relación tuvieron la sobrecarga laboral y el estrés laboral en tiempos de pandemia. Esta investigación ayudará a visualizar mejor el contexto que se vive, a entender a los trabajadores que la necesidad de la atención ha aumentado y que importante es el trabajo del personal de salud. Ya que la dirección integrada de salud dé la tranquilidad de tener mayor consideración de los trabajadores para tener una estabilidad prestacional más segura. Ya que el empleado arriesga su salud mental y física para esta labor.

El objetivo general fue: determinar la relación entre la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020. Además los objetivos específicos fueron: identificar la relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en esos trabajadores; así mismo identificar la relación entre la sobrecarga y estructura organizacional; identificar la relación entre la sobrecarga y territorio organizacional; identificar la relación entre la sobrecarga y tecnología; identificar la relación entre la sobrecarga y la influencia del líder;

identificar la relación entre la sobrecarga y falta de cohesión e identificar la relación entre la sobrecarga y respaldo.

Como hipótesis general se planteó: existe relación entre la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020. Así mismo, como hipótesis específica se plantearon: existe relación entre la sobrecarga y el clima organizacional, relación entre la sobrecarga y estructura organizacional, relación entre la sobrecarga y territorio organizacional; relación entre la sobrecarga y tecnología; relación entre la sobrecarga y la influencia del líder; existe relación entre la sobrecarga y falta de cohesión y relación entre la sobrecarga y respaldo grupo.

II. MARCO TEÓRICO

En las investigaciones nacionales tenemos a Aliaga (2020) en este estudio se aplicó a toda la población de 70 tecnólogos médicos, se concluyó que la sobrecarga y el compromiso organizacional están de forma inversa, se recomendó evaluaciones periódicas para mejorar las condiciones de trabajo, reconocimiento de méritos, distribuir al personal según capacidades y competencias, talleres de liderazgo y conseguir ambientes laborales adecuados. Gutiérrez (2020) en el trabajo señaló que la correlación entre las variables sobrecarga laboral y cultura de seguridad es negativa, por ser un hospital tuvo de muestra 267 personal de salud, se recomendó tener mayor organización en la designación de los roles para evitar el agotamiento y atender mejor al paciente, promover las adecuadas relaciones interpersonales para mitigar la carga laboral y hacer un rol de turnos equitativos para evitar el estrés laboral y pueda trascender en el área emocional de los empleados. Ganoza (2020) en esta investigación tuvo como muestra 83 trabajadores, se concluyó que existe conexión alta y significativa entre estrés e insatisfacción en el personal de salud entre la dimensión sobrecarga laboral e insatisfacción existe una fuerte correlación, se recomendó diseñar talleres de recreación y mejorar la infraestructura. León (2020) buscó encontrar el bienestar emocional para atenuar el estrés del personal de salud de un puesto de salud, tuvo como muestra a 10 trabajadores, se realizó el pretest y postest dando evidencias del beneficio del programa emocional en la atenuación del estrés en el trabajo, se concluyó que el estrés bajo en los trabajadores de un puesto de salud. Morales (2020) en esta investigación, se

concluyó que hay una correlación significativa entre gestión de la seguridad y el estrés laboral, se recomendó hacer campañas ilustrativas sobre calidad de vida y clima laboral saludable, que tengan seguros por accidentes o dolencias graves y que el personal asistencial tenga que participar activamente en reuniones para expresar sus ideas y mantener un clima de respeto para todos. Gallardo (2019) en este estudio tuvo una muestra de 145 trabajadores, se concluyó que existe correspondencia entre carga mental y desempeño laboral en el personal de la institución, etc. Esquivés (2019) se contó con un grupo de estudio de 56 personas al 100% de la población, se concluyó que hay una relación característica entre violencia laboral y estrés en el personal, se recomendó diseñar planes para menguar los niveles de violencia y estrés entre el personal de salud y capacitarse en inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales. Puglisevich (2018) en esta investigación contó con 93 enfermeras del hospital, se estableció una asociación significativa entre las variables, concluyó que existe sobrecarga laboral alta, e insatisfacción laboral, se recomendó capacitaciones sobre traslados y manipulación de carga física para mejorar la postura, capacitaciones para mejorar la concentración y a la jefatura que respete los horarios de refrigerio, y tener reuniones mensuales para la mejoría de la interacción entre los trabajadores del hospital. Nieto (2018) señaló que la sobrecarga es baja y la satisfacción del personal de salud es muy satisfecha, tuvo como muestra a 76 trabajadores, se concluyó que presentaron una asociación significativa entre sobrecarga y satisfacción, se recomendó implementar evaluación constante para la sobrecarga y la satisfacción del personal, talleres de liderazgo, solicitar mejorar infraestructura y promover el abastecimiento de los materiales. Huarancca (2018) esta investigación tuvo una muestra de 65 personas, resultó que a buen clima organizacional le corresponde un bajo estrés laboral, se recomendó crear un adecuado clima organizacional para tener trabajadores motivados para un mejor desempeño de sus funciones, realizar periódicamente reuniones de esparcimiento para disminuir el agotamiento emocional y organizar el ambiente laboral para aumentar la calidad de los servicios. Arias *et al.* (2017) en este trabajo tuvo el objetivo de medir el dominio del síndrome de burnout en trabajadores de salud, a su vez estudiar en función al sexo, salarios, estado civil, estadía en el puesto, la función, la carrera profesional y la institución de labores, resultó que la mayoría son mujeres, casadas, no tiene hijos, son médicos, son trabajadores del MINSA, el

personal de salud con indicadores de tener algunos síntomas del síndrome de burnout y en menor escala tuvieron indicadores severos, se recomendó que organizar un clima laboral más favorable, desarrollar políticas sociales y laborales para el personal de salud. Rivera (2018) esta investigación tuvo una población de 114 personal de salud, se concluyó que el centro de salud Cruz de Motupe presenta mayor sobrecarga laboral en comparación con el establecimiento de salud José Carlos Mariátegui, se recomendó que los directivos organicen capacitaciones de mejora en la postura física a todos los trabajadores, tener en cuenta la disponibilidad del personal para así asignarle un número de pacientes, implementar momentos de descanso entre jornadas laboral. Gonzales (2017) se realizó el estudio con 60 enfermeras del servicio de cirugía y medicina, se concluyó que hay diferencias importantes entre la percepción de sobrecarga de las enfermeras entre las áreas de medicina y cirugía, se recomendó rehacer turnos, respetar ciclo de sueño y realizar capacitación para aumentar el trabajo en equipo.

Asimismo, en las investigaciones internacionales tenemos a Agnieszka (2020) en este estudio se basó en auto informes sobre respuestas de subregistro de ciberloafing, monitorearon la computadora por 4 meses, a su vez se afirmó que la sobrecarga está asociada negativamente con el cyberloafing y el compromiso organizacional. Barret *et al.* (2020) en esta investigación los canales asincrónicos como los correos electrónicos y el correo de voz aumentan la sobrecarga, mientras tanto los canales sincrónicos como reuniones en grupo la disminuían. De la Cruz (2020) en este artículo se utilizó un muestreo intencional resultando 45 personas, se concluyó que no hay relación entre las variables, ya que la sobrecarga intensa arrojó el 56% y la disfunción grave un 33%, se recomendó realizar planes que accedan al cuidador, utilizar tácticas para su vivir. Delgado *et al.* (2020) indicó que existe una conformidad negativa y moderada entre estrés y desempeño, en tanto el estrés se manifiesta por desmotivación, ansiedad y alteración del equilibrio fisiológico u homeostasis al incidir negativamente en la bio adaptación orgánica, se concluyó los niveles medio y alto de estrés y regular en cuanto al desempeño. Díaz (2020) en este estudio se concluyó que las culturas de grupo enseñan a los empleados a tener autonomía y liderazgo lo cual llega a establecer estrategias de trabajo en su área. Además, el estrés y la cultura organizacional van relacionados de forma directa, un cambio se verá en el accionar de los empleados. Dudutiené *et*

al. (2020) en esta investigación se basó en 469 trabajadores, resultó que entre el sexo no existe disimilitud importante, el ritmo laboral exorbitante cambia entre los grupos por edad y años laborando y los riesgos psicosociales cambian de acuerdo a la educación y ocupación, concluyó que no hubo impacto por grupo de la misma forma, se recomendó señalar las demandas particulares del grupo de riesgo para elaborar un plan de manejo del estrés. Errázuriz y Figueroa (2020) en este estudio se escogió al azar a 105 personas del cual solo terminaron con la investigación 52 trabajadores, hubo pretest y postest para dicha investigación y evaluación luego de 4 meses, se concluyó que la disminución del estrés basada en la atención plena aparenta ser importante para disminuir la angustia psicológica a corto plazo en el personal de salud. Farizki *et al.* (2020) en este estudio tuvo como muestra 93 personas, el clima organizacional, el estrés laboral y el entorno del trabajo tienen dominio significativo en la intención de rotación, resaltando que el estrés es la variable más significativa en la rotación intencional. Flexa *et al.* (2020) este estudio se realizó en la biblioteca nacional de medicina y la científica electrónica, literatura latinoamericana y del Caribe en ciencias de la salud en enero y febrero del 2020, resultó que los familiares que cuidan son mujeres hijas, así mismo hay componentes que no favorecen la calidad de vida y fomenta el estrés del cuidador, se concluyó que al tener más labores en el cuidado más carga tendrá el cuidador, se recomendó ejecutar más investigaciones apartando la patología que tenga el anciano. Ilczak *et al.* (2020) este estudio se basó en estar alerta ya que el personal de salud podría ser afectado con COVID 19, participaron 955 médicos, se concluyó que existen temor a contraer COVID 19, una reducción en el nivel de confianza durante los procedimientos médicos de emergencia y la poca desatención de usuarios no COVID 19. Kouhnavard *et al.* (2020) en esta investigación tuvo como población los trabajadores del hospital educativo, solo 289 fueron la muestra, se concluyó que la carga mental de las enfermeras es elevada, si el estrés laboral aumenta, el personal disminuye su rendimiento. Luceño *et al.* (2020) en este estudio evaluaron el impacto de las variables burnout, resiliencia, demográficas, laborales y COVID 19, tuvo como muestra a 1422 personal de salud, se concluyó que el riesgo para el estrés, la ansiedad y depresión lo tiene una persona que labora de 12 a 24 horas y tiene temor a contraer al virus. Además, el índice elevado de agotamiento psicológico afecta la salud mental del personal de salud ocupacional. Mo *et al.* (2020) en este estudio tuvo como muestra a 180 enfermeras, se analizó

que los niños, el tiempo de labor por semana y la ansiedad fueron causantes del estrés, ellas trabajaron con mucha carga laboral, se recomendó poner atención al estrés laboral y proponer resultados para conservar la salud mental. Nguyen *et al.* (2020) en esta investigación se contó con 171 profesionales de la salud, concluyó que no existe una asociación importante entre estrés y sobrecarga y el nivel de habilidad, se recomendó que el hospital haga un programa para reconocer el estrés en los médicos y enfermeras y brindar una intervención favorable. Przemysław y Santos *et al.* (2020) en este estudio se utilizó la literatura de artículos en varios idiomas, describieron palabras como agotamiento, coronavirus, etc., resultó que el estrés se atenúa aumentando las condiciones de trabajo, un horario cómodo, ayuda a los trabajadores y familiares y teniendo planes para el control del estrés, se concluyó que para atenuar el estrés hay que fomentar la salud mental con información en psico educación. Santosh *et al.* (2020) en esta investigación se basó en 16 establecimientos de salud del primer nivel de atención, resultado prevaleciente el estrés laboral, además se encontró relación entre la falta de participación, la impotencia, bajo status y el estrés ocupacional, se recomendó realizar planes de trabajo en tiempos cortos para el manejo del estrés y fomentar tácticas de afrontamiento positivo para maniobrar el estrés. Suarez *et al.* (2020) se basó en 20 colaboradores entre médicos, enfermeras y administrativos indicó que el estrés en un 95% es fisiológico, además el 55% lo ha experimentado siempre y casi siempre, el 45% a veces, reafirmó que las condiciones laborales como aseo del área, iluminación y ruido no influyen en el estrés de los colaboradores. Tams *et al.* (2020) en esta investigación se basó en 601 trabajadores, resultado que la tecnología móvil afecta las horas de trabajo, se concluyó que la sobrecarga del uso de la tecnología en el trabajo impresiona de forma negativa en el centro de labores, además de crear una dificultad entre el trabajo y la vida. Tsarouchas *et al.* (2020) este estudio se efectuó en hospitales públicos de Grecia, resultó que hay la convicción que el estrés se relaciona con bajos niveles de salud y asociación entre estrés y ansiedad con depresión, se concluyó que se debe tomar soluciones para disminuir el estrés laboral y elevar la satisfacción en el personal de salud. Imbaquingo (2019) analizó que los trabajadores atienden en el área de emergencia, patologías crónicas, etc. estos factores psicosociales se vuelven relevantes ante las exigencias de la globalización que están generando espacios competitivos en el área física, psicológica y social de los trabajadores, se concluyó que los factores intralaborales

se asocian con el estrés del personal, se recomendó realizar programas de intervención para minimizar la exposición. Yáguar (2019) en este estudio indicó que la mayoría del personal de salud obtuvo un bajo nivel de estrés y un regular desempeño profesional teniendo una relación significativa, estuvo conformado por 116 personal de la salud de distintas áreas, se sugirió que realicen una estrategia para el control del estrés y desempeño laboral, talleres para mejorar la interacción en trabajadores de distintas áreas, que las autoridades otorguen premios y así fomentar mejoras en los distintos servicios. Velázquez y Román (2019) en este estudio ven que la presencia de sobrecarga afecta la salud y la seguridad de las enfermeras y al entorno familiar, el estrés altera el estado emocional y conductual de la persona ante circunstancias amenazadoras, se concluyó que hay asociación entre estrés y ambiente familiar ocasionado por la sobrecarga laboral, se recomendó encontrar un balance entre las variables para el goce y estabilidad emocional. Chiang (2018) esta revista tuvo una muestra de 184 trabajadores; se empleó un cuestionario que divide en información general, estrés laboral y satisfacción laboral, tuvo como resultado que la variable estrés se ubica en baja tensión, en la satisfacción laboral denota un nivel medio, se concluyó que a mayor satisfacción y control en el trabajo menor grado de estrés. Gómez (2018) en este coloquio panamericano se determinó indicar las demostraciones de estrés psicológico y somático en el personal de salud y su nivel de satisfacción en el trabajo, fueron 60 personas en su toma de muestra, tuvo como resultado que existe distrés crónico en el área psicológico, se concluyó que los trabajadores al tener exposición extensa a los factores estresores obtiene estrés psicológico crónico, se recomendó establecer un programa de prevención psicológica y mejorar el clima de trabajo. Poblete *et al.* (2018) en esta investigación analizaron según el sexo y edad del usuario, mes del suceso, tipo de confusión, tipo de falla y etapa de desarrollo de la medicación, resultó que hubo dificultades en mujeres mayores de 60 años las equivocaciones fueron la cantidad de fármacos y usuarios incorrectos, concluyó que en la época de vacaciones hay un aumento de equivocaciones en la medicación, ligados a la sobrecarga laboral y carencia de preparación de los profesionales de sustitución. Alderete *et al.* (2017) en esta revista se determinó la relación entre estrés y salud en las enfermeras de una unidad de salud de tercer nivel de atención, se concluyó que las personas que trabajan turno noche poseen más riesgo de tener estrés y que las personas padecen de estrés y tiene dificultades

en su salud como problemas gástricos, se recomendó realizar estudios cualitativos para despejar incógnitas en el presente estudio. Lafaurie (2017) en la investigación se indicó que las medicas trabajaron en exceso en sus embarazos teniendo riesgos como amenazas de aborto, preeclampsia, etc. Además, por la prestación de servicios les fue difícil atender las necesidades de salud, el estudio fue cualitativo participaron 8 médicas que hayan estado embarazadas durante los dos últimos años y en labor asistencial, se concluyó que por ser de carácter cualitativo no se puede establecer la causalidad entre carga laboral y estrés. Domínguez (2017) en la revista se describió un caso clínico, utilizó técnicas cognitivo conductual, programa de bebida controlada, de resolución de problema y para atenuar la sobrecarga de trabajo, se evidenció una notable mejoría, que confirma la eficacia del tratamiento, en este caso clínico es importante resaltar lo eficiente que es utilizar las terapias cognitivas conductuales cuando las trabajadoras de salud evidencien sobrecarga laboral. Calderón (2017) este artículo tuvo por finalidad investigar el enlace con el estrés laboral y la autoeficacia observada como componente importante del bienestar laboral de las personas, se concluyó que al tener un empleo a tiempo completo pudo percibir dificultad en el bienestar laboral. Jácome y Jácome (2017) se basó en la literatura para relacionar el desgaste profesional y la calidad de vida en el centro de labores, esto ayudará a mejorar las políticas y reformas para obtener una actual organización estabilizada de los roles, así como de políticas para armonizar el área laboral y la familia. Cremades *et al.* (2017) realizó una investigación cuantitativo-cualitativo, utilizó una muestra de 30 profesionales de enfermería, resultó que los factores tuvieron un excedente laboral, obstáculos en la culminación de las labores, trasnochar, semejanza de realizar actividades distintas, no tener espacios para ayudar al usuario entre otros, se concluyó que estos componentes se pueden emplear para beneficiar la calidad de vida de las enfermeras, modelos organizativos y la mejora constante en procedimiento clínico. Sarsosa y Charria (2017) en este estudio tuvo una muestra de 595 trabajadores con alta carga asistencial como cirugía, hospitalización, urgencias, cuidados intensivos, a su vez encontraron prevalencia en síntomas fisiológicos estas dificultades conllevan a la disminución de la productividad, se concluyó que el personal asistencial presentó un alto grado de estrés laboral en situaciones. Oliveira (2016) en la revista se hizo una revisión bibliográfica sistemática a partir de otros idiomas como inglés, portugués y español, se analizó

que los pacientes adultos que ingresaron a cuidados intensivos que tuvieron infección, úlceras por presión, caídas y errores de medicación, se concluyó que deben estar atentos ya que la sobrecarga laboral puede ejercer una influencia negativa en seguridad del paciente, además se demostró la necesidad de realizar estudios para fortalecer la evidencia de la relación entre enfermería, carga de trabajo y ocurrencia en cuidados intensivos. Paniagua (2016) en este artículo la muestra fue de 150 personas, cuyo resultado de las variables es inversamente proporcional, los trabajadores contratados en jornadas completas reportan un distrés intermedio y calidad de vida, el sexo femenino presento obstáculos en la calidad de vida y nivel alto de estrés en comparación con el sexo masculino, se recomendó realizar investigaciones con personal contratado a tiempo parcial, desarrollar talleres de inteligencia emocional y construir espacios para que el personal se relacione fuera del área laboral. Díaz *et al.* (2016) este estudio realizó cuestionarios electrónicos, se concluyó que los residentes están sujetos a una carga horaria importante, y las áreas quirúrgicas mostraron la mayor sobrecarga horaria presencial, excesivo al mencionado a nivel internacional. Santana (2016) en este estudio se basó en considerar exploraciones asociados a estrés laboral, conducta alimentaria y la obesidad, se descubrió que el 50% de estudios arrojan relación positiva entre estrés y el IMC, sin embargo, el 33% tiene una asociación positiva al estrés y problemas de conducta alimentaria, se concluyó que hay resultados desfavorables en los trabajadores y la comunidad.

Respecto a la sobrecarga laboral, De Arco (2013) definió como un estresor importante el abuso de tareas, daño psicológico, petición de habilidades, destrezas y conocimientos que pueden subir los grados de cansancio psicológico y físico de los profesionales. Según la OMS define la sobrecarga como una forma de pugna trabajo – familia, al tener aumentados niveles de periodo determinado de tiempo, cuando el total de exigencias en tiempo y energía afiliadas a las tareas prescritas por múltiples relaciones laborales y familiares es demasiado elevado para desempeñar adecuada o confortablemente dichas actividades” (Organización Mundial de la Salud 2010, 30).

Tenemos a (Rubio, 1992) quien menciona que las dimensiones de la carga tienen tres áreas como la presión momentánea de las actividades, al nivel de procesamiento que exige la tarea y el trabajo de tipo emocional como la fatiga, etc.,

se inicia con la Teoría de la información propuesta por (Shannon y Weaver, 1949) es la capacidad de procesamiento limitada, el cual se utilizó para describir el comportamiento de las personas en circunstancias simples.

Así mismo, están los modelos de filtro, el filtro es un dispositivo encargado de elegir la información que va a hacer encausada, por lo tanto, no toda la información es obtenida en su totalidad, el primer modelo del filtro fue propuesta por (Broadbent, 1958) quien señalo que hay un filtro rígido elige la información sobre la raíz de las características físicas del impulso, ejerce como un dispositivo de todo o nada, ya que puede encargarse de un solo mensaje a la vez. Posteriormente, (Treisman, 1969) expresa que el filtro es un dispositivo de atenuación de los mensajes en su totalidad.

(Kahneman, 1973) enuncia un grupo de recursos utilizables para las tareas y actividades mentales, su modelo de procesamiento paralelo sucede cuando los requerimientos de las tareas no sobrepasan la capacidad de procesamiento de la persona por lo tanto la efectividad seguirá en cada una de ellas. Existen procedimientos subjetivos que se han utilizado en la carga mental es la Escala de Cooper-Harper estima la carga mental con las tareas de vuelo, sin embargo (Wierwille y Casali, 1983) mejora el modelo anterior manifestando que puede atribuir a varias tareas, utilizando una escala del 1 al 10. Otra técnica de evaluación subjetiva de la carga mental es SWAT fue elaborada por (Reid *et al.*, 1981, 1982) estos autores señalan que la carga mental se basa en tres factores tiempo, esfuerzo mental y estrés, cada dimensión se mide en una escala con tres descripciones verbales.

Según Hart y Staveland. (1988) en su investigación la técnica más resaltante es NASA TLX, esto es un procedimiento utilizado en la valoración de la carga mental. Existe un número excesivo de dimensiones siendo hasta confuso para los sujetos, se basaron que la carga mental es un constructo teórico que simboliza el costo del operador al usar un nivel específico de productividad. La carga mental se origina por la acumulación de tareas, las eventualidades, las habilidades, conductas y percepciones del operador. En un inicio se realizó 6 sub-escalas agrupándose como la demanda mental, demanda física, demanda temporal, rendimiento, esfuerzo y grado de frustración. Para ello, se va conociendo la Teoría de ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist (1984) y Cavalcante (2004) mencionaron que cada

persona busca desenvolverse y mantener dicho ambiente laboral. Los creadores añaden que desde esta teoría de ajuste entre los individuos y su ambiente tienen dos tipos de proporción: la primera es el grado en que los individuos al tener competencias y destrezas pueden cubrir las demandas desde el punto de vista profesional. El segundo es el grado que el contexto laboral cumple los exigencias y valores del individuo, esto conduce a la satisfacción personal. La teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon (2010) es la interacción entre el entorno y la organización, el cual puede producir una carga laboral a nivel físico o psicosocial pudiendo tener consecuencias fisiológicas y psicológicas; teniendo en cuenta las características de la personalidad, las prácticas y el entorno social donde se desenvuelva la persona.

La sobrecarga laboral tiene las siguientes dimensiones como carga física según De Arco (2013) definió como la demanda física – estática o dinámica, revelando en tener posturas obligadas en la constancia de desplazamientos o en la ausencia de reposo que generan la aparición de lesiones osteo-musculares u otras alteraciones, carga mental según De Arco (2013) es la suma de trabajo que el trabajador debe tener por unidad de tiempo, ello incluye obtener una información, estudiar e interpretarla y dar la resolución apropiada, para que la carga mental no sea exagerada, la labor debe proyectarse de tal manera que se afirme que la información se observa notoriamente, se comprenda y se interprete de manera evidente y facilita la respuesta del personal, trabajo a turnos según el Instituto Nacional de Higiene del trabajo (1999) determinó que las horas tiene efecto sobre la vida cotidiana, la cantidad de horas laboradas y su organización perjudica la calidad de vida en el trabajo y en la vida extra laboral, factores de la organización según De Arco (2013) definió que el horario de labores y las horas extraordinarias han tenido efectos negativos para la salud física y mental, sumando la confusión de las funciones también puede tener consecuencias emocionales peligrosas.

Por su parte el estrés laboral es una dificultad física y mental que denota consecuencias físicas y emocionales que ocurre cuando las demandas no igualan a las capacidades o necesidades del empleador, pudiendo originar dificultades en la salud. Además, se puede decir que el estrés tiene como consecuencia un impacto en los distintos sistemas biológicos, además (Selye, 1973) definió el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”.

Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica, y (Lazarus y Folkman, 1986) definieron el estrés refiriéndose a la unión que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto, el estrés se genera cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en amenaza su comodidad personal. Desde la perspectiva psicológica esta (Mc Grath, 1970) define el estrés como una inestabilidad percibida entre la demanda y la capacidad de capacidad de respuesta de la persona bajo circunstancias en las que la frustración ante esta demanda posee notables consecuencias. (Trucco, 1999) el estrés laboral es un problema colectivo que afecta la salud a nivel físico y mental, está en creciente por las nuevas tendencias de organización en el trabajo y de relaciones socio-laborales. Según datos de Eurostat, el estrés es el segundo obstáculo de salud mental más recurrente entre los empleados. Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el estudio del estrés laboral es importante para el área organizacional laboral y de salud. Además, la OIT menciona que el estrés es la agrupación de respuestas fisiológicas que planifica el organismo para la acción, lo considera un estímulo de alerta ante un peligro.

Por ello se ha generado ciertos modelos para explicar los primordiales factores psicosociales que originan el estrés en el ámbito laboral y como respuesta en el individuo. Estos modelos teóricos especificativos del estrés como la Teoría de Adecuación Persona-Trabajo implican que el estrés se origina cuando las exigencias evaluadas por el trabajador gastan o excede los recursos con los que cuenta para afrontar la situación. Propuesto por Karasek (1979) con el modelo teórico de Demanda-Control lo cual determina que el control está ligado positivamente al goce en el trabajo, compromiso, implicación, rendimiento y motivación y que los bajos niveles de control podrían dar a relucir síntomas somáticos, distrés emocional, estrés del rol, absentismo y movimiento. Por lo tanto, ante una alta demanda con alto control se obtendría trabajo productivo, ya que sería negativo un trabajo con alta demanda y bajo control del mismo. El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones de (Payne y Fletcher, 1983) mencionan que el estrés laboral es la carencia de estabilidad entre los tres factores de trabajo como demandas laborales se interpreta como las actividades y el entorno laboral que tienen diferentes estímulos sociales, etc.; apoyos laborales para cumplir

la necesidad del trabajador y las restricciones laborales son las restricciones que complican la labor debido a la escasez de recursos y dificultan al trabajador a hacer frente a las exigencias.

Este modelo de (Matteson e Ivancevich, 1987) diferencia seis componentes como los estresores que incluyen factores de la organización como los factores internos al puesto o al sistema de la empresa, asimismo los factores extra organizacionales como la familia incidiendo en la estimación de la situación del empleado. Además, las respuestas fisiológicas, psicológicas y comportamentales están mencionadas en la salud y en el desempeño en la organización. Asimismo, (Karasek y Theorell, 1990) agrega la dimensión apoyo social, siendo este el que influyera en el estrés, cabe resaltar que el apoyo social atenuara el estrés entre el personal de salud, este modelo prepara a la empresa, cambiando los riesgos psicosociales.

Según Siegrist (1996) con la Teoría del Esfuerzo-Recompensa define que las peculiaridades ambientales de la situación laboral son resaltantes en el curso de estrés, como en la cultura empresarial, y ética, el estilo de dirección, la estructura jerárquica, implicancia del sindicato, etc. Habrá desequilibrio si el esfuerzo sobrepasa el trabajo y no corresponde con la recompensa que se consigue. Como consecuencia, el trabajador se siente amenazado produciendo estrés, cambios en la actividad fisiológica y eventualmente enfermedades cardiovasculares. Bajo este modelo se desarrolló el cuestionario del Desequilibrio de la recompensa del Esfuerzo traducido en varios idiomas como holandés, inglés y español confiable y con validez, de este cuestionario se desarrolló el empleado por la OIT/OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, quien pretenden determinar estresores organizacionales, grupales e individuales, esta versión estuvo conformada por 55 ítems, en la adaptación a Perú lo realizó Suarez (2013) con un trabajo cuantitativo que consto de 197 asesores telefónicos, optó por tener 25 ítems para dicha investigación.

Este autor planteó las siguientes dimensiones por la Organización Internacional de trabajo (OIT). La variable estrés laboral tiene las siguientes dimensiones como: clima organizacional (co) según (Cota, 2017) se definió como un conjunto de percepciones que los trabajadores presentan de una empresa y el entorno, particularmente de cómo lo perciben otros, es decir es más una dimensión

del individuo que de la organización, estructura organizacional (eo) según la OIT (2008) es la distribución de las tareas o puestos entre la jerarquía que influye dentro de la empresa, además abarca la carga administrativa y el vínculo al control que desempeña en su centro laboral para la adquisición de su satisfacción, territorio organizacional (t) según la OIT (2008) se definió como el centro de labores que puede generar sentimientos de propiedad y de compartir espacios labores con otras personas, tecnología (tc) según la OIT (2008) se refirió a la accesibilidad de los equipos electrónicos que la empresa brinda a sus trabajadores de acuerdo a la necesidad y requerimiento laboral, influencia del líder (il) según la OIT (2008) es el poder que tiene el jefe en los subalternos, a su vez es la habilidad de persuadir a otra persona para pensar o actuar de la manera que uno desea, falta de cohesión (fc) según la OIT (2008) es la falta de unificación entre los miembros del equipo dentro de una institución, respaldo del grupo (rg) según la OIT (2008) es cuando la persona se compenetra con la organización, siente apoyo cuando se plantea metas a beneficio personal y colectivo.

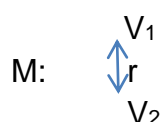
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se utilizó el acopio de datos para demostrar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para constituir patrones de conductas y probar teorías.

Tipo: Según su finalidad fue una investigación básica, ya que genera reciente información y actuales campos de estudio sin un fin práctico” (Hernández *et al.*, 2014) se tiene como diseño: no experimental, ya que “la investigación se ejecuta sin mover la variable, es decir trata de estudios donde no se modifica en forma intencional la variable independiente” (Hernández *et al.*, 2014) y Nivel: correlacional simple, ya que ambas variables fueron consideradas independientes debido a la carencia de evidencia teórica contundente.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable Sobrecarga

V2: Variable Estrés

r: Relación

Figura 1: *Esquema de la correlación simple entre la variable sobrecarga y variable estrés*

3.2. Variables y operacionalización

Sobrecarga. Definición conceptual: De Arco (2013) definió a la sobrecarga laboral como un estresor importante, pudiendo estar ligado a exceso de tareas, deterioro psicológico y conocimientos pudiendo subir los niveles de agotamiento emocional y físico del trabajador. Definición operacional: La variable sobrecarga laboral va a medir cansancio físico, mental y trabajo por turnos.

Estrés. Definición conceptual: Estrés laboral es un problema colectivo afecta la salud a nivel físico y mental, está en creciente por las nuevas tendencias de organización en el trabajo y de relaciones socio-laborales. Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Definición operacional: La variable estrés laboral evalúa síntomas reveladores del estrés se tiene las categorías primordiales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales, d) psico-emocionales y niveles de estrés. (Anexo 5)

3.3. Población y muestra

Población (Hernández Sampieri, 2012, p.65) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es la universalidad del fenómeno a analizar, donde la población posee una característica común la cual se examina y da origen a los datos de la investigación. La población con la que se trabajó estuvo conformada por 120 personas de los centros de salud de una RIS de Lima Sur, 2020. Teniendo como criterios de inclusión que el personal de salud asistencial y administrativo labore más de un año y que hagan trabajo remoto y presencial. Además, los criterios de exclusión son las personas ajenas al área de salud.

Muestra (Hernández et al., 2014, p175) es un subconjunto de integrantes que pertenecen a ese conjunto definido en sus peculiaridades al que llamamos población. Partiendo de una población de 120 personas se determinó la muestra

entre los trabajadores de salud como vigilantes, técnicas de enfermería, enfermería, etc. se utilizó la calculadora Netquest para medir el tamaño de la muestra teniendo como resultado 92 personas, 50 % de heterogeneidad, 5 % de margen de error y 95 % de nivel de confianza, se llegó a 70 participantes cabe resaltar por la emergencia sanitaria no se pudo llegar a la totalidad de lo antes mencionado, sin embargo gracias a la distribución de datos aleatoria se llegó a 91 personas.

Muestreo (Arias, 2006, p. 83) define muestreo como “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”. Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, ya que los trabajadores fueron elegidos por los criterios del investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La técnica que se empleó fue la encuesta, asimismo (Stanton, Etzel y Walker, 2009) mencionan que una encuesta se basa en reunir datos entrevistando a la gente.

El Instrumento que se aplicó a este estudio fue dos cuestionarios, se recopiló información de forma virtual (se le entregó por medio del formulario google) y en otro grupo se tomó de forma presencial a los trabajadores de salud tanto administrativos como asistencial del puesto de salud La Rinconada, centro de salud San Juan de Miraflores, centro de salud Villa San Luis y centro de salud mental comunitario 12 de noviembre.

El primer cuestionario de sobrecarga constó de 68 ítems adaptados a Perú por (Gonzales, 2018). En segundo lugar, el cuestionario de estrés de la OIT/OMS, adaptado por (Suarez, 2013) estuvo conformada por 25 ítems.

Se midió lo que cada trabajador percibe durante 9 meses (desde que empezó el estado de emergencia por la pandemia), el cuestionario se evaluó de forma virtual e individual-presencial, además se hizo correlación con las variables y variables con cada una de las dimensiones.

Se recomendó que terminen los cuestionarios entre 10 a 15 minutos, utilizar una tablet, celular, laptop o computadora, u hojas impresas para su ejecución dando al colaborador la comodidad posible para no sentir presión de ningún tipo.

Validez: Para ejecutar esta investigación los cuestionarios fueron validados por 3 profesionales con experiencias en distintas áreas, utilizaron una matriz de operacionalización de las variables y un cuadro que calificaba los ítems como pertinente, relevante y claro con el objetivo de aprobar su validez en este contexto. (Anexo 3)

Confiabilidad: Se realizó la confiabilidad con 91 trabajadores de salud de una RIS de Lima Sur, los resultados estadísticos determinaron un coeficiente de Kuder Richardson de 0,846 para sobrecarga laboral. Por otro lado, también se obtuvo el coeficiente de respuesta poltómica de alfa de Cronbach de 0,922 para el estrés. (Anexo 4)

3.5. Procedimientos

La investigación se partió por el contexto de pandemia, se generó una problemática con las variables sobrecarga y estrés en el personal de salud administrativo y asistencial. Posteriormente, se realizó la búsqueda de investigaciones con cinco años de antigüedad para el marco teórico, además de ello la investigación tuvo una fundamentación teórica. Asimismo, se formuló el problema general, objetivo general, objetivos específicos de las dos variables, en las hipótesis específicas se planteó correlacionar la (S) y las dimensiones (E) y el (E) con las dimensiones de la (S), finalmente se colocó la discusión, conclusiones y recomendaciones para el fin de la investigación.

3.6. Análisis de datos

Con la información que se consiguió del cuestionario de sobrecarga laboral y estrés, el cual se hizo la base de datos en el MS Excel® 2016, a su vez se colocaron los datos en el software SPSS® Static versión 25.

Las hipótesis se analizaron mediante la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman (Nivel de significación de 0.05)

3.7. Aspectos éticos

Durante la realización del estudio no se logró el consentimiento del Director de la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Sur. Además, se hizo el registro de los resultados siempre teniendo en cuenta el anonimato de cada

trabajador de salud. Posteriormente, se explicó los beneficios de la aplicación y se expuso las recomendaciones para mejorar el ambiente laboral a dos centros de salud que sus jefaturas estuvieron a disposición de brindar su apoyo en la toma de muestra.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

La sobrecarga (S) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020

Sobrecarga		
	n	%
Baja	3	3,3%
Medio	60	65,9%
Alto	28	30,8%

En la tabla 1 se ejecutó un estudio en base a la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de los centros de salud de una RIS de Lima Sur, 2020. Por ello, se basó con un total de trabajadores de la salud n=91, lo cual se observó que el 3,3% estiman que es baja la (S), así mismo el 65,9% consideran que es medio la (S) y por último el 30,8% opina que es alta la (S).

Tabla 2

Las dimensiones de la sobrecarga (S) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020

	CARGA FÍSICA		CARGA MENTAL		TRABAJO DE TURNOS		FACTORES ORGANIZACIÓN	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	6	6,6	3	3,3	91	100,0	2	2,2
Medio	48	52,7	38	41,8	0	0,0	29	31,9
Alto	37	40,7	50	54,9	0	0,0	60	65,9

En la tabla 2 se ejecutó un estudio en base a la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de los centros de salud de una RIS de Lima Sur, 2020; partiendo de las dimensiones de la (S) se estimó que el 52,7%

consideran que es medio la carga física, lo cual se valoró que el 54,9% consideran que es alto la carga mental, a su vez el 100% considero que es bajo el trabajo de turnos y por último el 65,9% considera que es alto los factores de organización.

Tabla 3

El estrés (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020

	Estrés	
	N	%
Baja	58	63,7
Medio	33	36,3
Alto	0	0,0

En la tabla 3 se efectuó una investigación en base a la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de los centros de salud de una RIS de Lima Sur, 2020. Por esto, se tomó un total de trabajadores de la salud n=91, se estimó que el 63,7% consideró que es bajo el (E), asimismo el 36,3% consideró que es medio el (E) y por consiguiente no se halló estrés alto en los trabajadores de salud.

Tabla 4

Las dimensiones del estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020

	Clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional		Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respald o del grupo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	49	53,8	51	56,0	70	76,9	50	54,9	63	69,2	66	72,5	56	61,5
Medio	37	40,7	28	30,8	16	17,6	36	39,6	20	22,0	25	27,5	34	37,4
Alto	5	5,5	12	13,2	5	5,5	5	5,5	8	8,8	0	0,0	1	1,1

En la tabla 4 se observó un estudio en base a la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de los centros de salud de una RIS de Lima Sur, 2020; se partió de las dimensiones del (E), se valoró que el 53,8% valoran que es bajo el (Co), también el 56% opina que es bajo el (Eo), de igual forma el 76,9% opina que es bajo el (To), de igual manera el 54,9% considera que es bajo la (T),

asimismo el 69,2% considera que es bajo la (II), encima el 72,5% opina que es bajo la (Fc) y finalmente el 61,5% considera que es bajo el (Rg).

3.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: Existe relación entre la (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 5

Estadístico de prueba según variables (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

		Estrés
Sobrecarga	Coefficiente de correlación	-,017
	Sig. (bilateral)	,870
	N	91

En la tabla 5 dados que $p < 0.05$ entonces se acepta la H0 y se rechaza la H1, es decir no existe relación significativa entre (S) y (E) de los trabajadores de salud de una RIS de Lima Sur, 2020, indicando que:

No existe relación ($p = 0.870 > 0.05$) entre la (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 1

H0: No existe relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: existe relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 2

H0: No existe relación entre la sobrecarga y estructura organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: existe relación entre la sobrecarga y estructura organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 3

H0: No existe relación entre la sobrecarga y territorio organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: Existe relación entre la sobrecarga y territorio organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 4

H0: No existe relación entre la sobrecarga y tecnología en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: Existe relación entre la sobrecarga y tecnología en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 5

H0: No existe relación entre la sobrecarga y la influencia del líder en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: Existe relación entre la sobrecarga y la influencia del líder en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 6

H0: No existe relación entre la sobrecarga y falta de cohesión en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: Existe relación entre la sobrecarga y falta de cohesión en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Hipótesis específicas 7

H0: No existe relación entre la sobrecarga y respaldo grupo en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

H1: Existe relación entre la sobrecarga y respaldo grupo en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Rechazar H0 si $p < 0.05$ o aceptar la H0 si $p > 0.05$

Tabla 6

Estadístico de prueba según variables sobrecarga (S) y dimensiones de estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

		Dimensiones del estrés						Respaldo del grupo
		Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	
Sobrecarga	Coeficiente de correlación Spearman	-,250*	-,150	,108	-,280**	,070	,095	-,067
	Sig. (bilateral)	,017	,155	,309	,007	,509	,372	,528
	N	91	91	91	91	91	91	91

En la tabla 6 se observó que la (S) y las dimensiones del (E) en los trabajadores de

los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020 se observaron que los cruces entre la (S) y las dimensiones: D1 clima organizacional y D4 tecnología presentaron significancia bilateral estadística menor a 0.05, teniendo evidencia para rechazar las hipótesis nulas y admitir las alternas, señalando que:

Existe relación ($p=0.017<0.05$) entre la sobrecarga y el clima organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.

Existe relación ($p=0.007<0.05$) entre la sobrecarga y tecnología en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020

En los demás contrastes no se observó significancia por lo que no hubo relación entre la sobrecarga y las dimensiones: D2 estructura organizacional, D3 territorio, D5 influencia del líder, D6 falta de cohesión y D7 respaldo del grupo.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general se señaló que no hay relación entre (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020, este resultado es respaldado por Nguyen *et al.* (2020) se concluyó que no existe una relación importante entre estrés y sobrecarga y el nivel de habilidad, además de Lafaurie (2017) concluyó que por ser de carácter cualitativo no se puede establecer la causalidad entre carga laboral y estrés, en contraste hay estudios que discrepa basándonos en esta investigación de Nieto (2018) presentaron una relación significativa entre sobrecarga y satisfacción, además el estudio de Rivera (2018) concluyó que el centro de salud Cruz de Motupe presenta mayor sobrecarga laboral en comparación con el establecimiento de salud José Carlos Mariátegui, en el plano internacional no coincide con el estudio de Kouhnavard *et al.* (2020) se concluyó que la carga mental de las enfermeras es elevada, si el estrés laboral aumenta, el personal disminuye su rendimiento.

Según el primer objetivo específico se identificó la relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020, el resultado obtenido se evidencia en la tabla 6 donde se observó la significancia ($p=0.017<0.05$), esta información será sustentada por Aliaga (2020) constató que hay relación entre la sobrecarga laboral y el compromiso

organizacional, establecido por la prueba chi – cuadrado, con una significancia de $p=0.000<0.05$, se puede tomar como referencias estos estudios de Gallardo (2019) planteó la correspondencia entre carga mental y desempeño laboral en el personal de la institución. Así mismo con Puglisevich (2018) en esta investigación concluyó que existe sobrecarga laboral alta, e insatisfacción laboral, además de relación entre las dimensiones de la sobrecarga con la satisfacción laboral, se contrasta con el estudio de Huaranca (2018) esta investigación tuvo una muestra de 65 personas, resultó que a buen clima organizacional le atribuye un bajo estrés laboral, a la vez Tsarouchas *et al.* (2020) concluyó que se debe tomar soluciones para disminuir el estrés y elevar la satisfacción en el personal de salud, ya que el estrés se relaciona con bajos niveles de salud. Por lo tanto, Velázquez y Román (2019) concluyeron que hay asociación entre estrés y ambiente familiar ocasionado por la sobrecarga laboral.

Según el segundo objetivo se identificó que no hay relación entre la sobrecarga y estructura organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020, nos basamos en la teoría del diseño de trabajo equilibrado de Smith y Carayon (2010) contrarresta el resultado ya que la interacción entre el entorno y la organización produce una carga laboral a nivel físico o psicosocial pudiendo tener consecuencias fisiológicas y psicológicas es importante tener en cuenta las características de la personalidad, las prácticas y el entorno social donde se desenvuelva la persona, hay estudios que toman en cuenta la distribución de las tareas como Gonzales (2017) concluyó que hay diferencias importantes entre la percepción de sobrecarga de las enfermeras entre las áreas de medicina y cirugía, cabe resaltar que los niveles elevados de trabajo es a causa de la sobrecarga así como señaló Mo *et al.* (2020) en este estudio se analizó que el tiempo de labor por semana y la ansiedad fueron causantes del estrés, ellas trabajaron con mucha carga laboral, en los establecimientos al tener una mejor estructura, además el agotamiento mental es causa del estrés por ello está la investigación de Santos *et al.* (2020) se concluyó que para atenuar el estrés hay que fomentar la salud mental con información en psico educación, aumentar las condiciones de trabajo, un horario cómodo, ayudar a los trabajadores y familiares y teniendo planes para el control del estrés, es importante lo señalado por Calderón (2017) en este artículo concluyó que al tener un empleo a tiempo

completo pudo percibir dificultad en el bienestar laboral. También en el estudio de Díaz *et al.* (2016) se concluyó que los residentes están sujetos a una carga horaria importante, y las áreas quirúrgicas mostraron la mayor sobrecarga horaria presencial.

Según el tercer objetivo se identificó que no hubo asociación entre la sobrecarga y territorio organizacional dentro de los establecimientos de salud en cualquier circunstancia de atención se comparte la mayoría de los ambientes dentro de la institución no causando mayor incomodidad ente los compañeros, de forma amplia tenemos la Teoría de ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist (1984) y Cavalcante (2004) mencionaron que cada persona busca desenvolverse y mantener dicho ambiente laboral. Los creadores añaden que desde esta teoría de ajuste entre los individuos y su ambiente tienen dos tipos de proporción: la primera es el grado en que los individuos al tener competencias y destrezas pueden cubrir las demandas desde el punto de vista profesional. El segundo es el grado que el contexto laboral cumple los exigencias y valores del individuo, esto conduce a la satisfacción personal.; además en el estudio de Farizki *et al.* (2020) concluyó que el clima organizacional, el estrés laboral y el entorno del trabajo tienen dominio significativo en la intención de rotación de áreas de trabajo.

Según el cuarto objetivo se identificó la relación entre sobrecarga y tecnología en el personal de salud, en algunos centros otorgan equipos electrónicos como computadoras o laptop para el uso laboral en otros sitios hay escasez, a su vez puede causar distracción en el personal entre los estudios tenemos a Barret *et al.* (2020) se concluyó que los canales asincrónicos como los correos electrónicos y el correo de voz aumentan la sobrecarga, mientras tanto los canales sincrónicos como reuniones en grupo la disminuían. Además hay investigaciones que constatan que la tecnología puede ser negativo en el trabajo si no saben disciplinar su elección asimismo está el estudio de Przemysław y Agnieszka (2020) en este estudio concluyeron que la sobrecarga está afiliada negativamente con el cyberloafing (usar el internet en el trabajo para uso personal) y el compromiso organizacional, en esta investigación Tams *et al.* (2020) se concluyó que la sobrecarga del uso de la tecnología (móvil) en el trabajo impresiona de forma negativa en el centro de labores, además de crear una dificultad entre el trabajo y la vida.

Según el quinto objetivo se identificó que no hay relación entre la sobrecarga y la influencia del líder según la OIT (2008) es el manejo que tiene el jefe en los subalternos, a su vez es la habilidad de persuadir a otra persona para pensar o actuar de la manera que uno desea, en los establecimientos de salud existe la jerarquía en los puestos de trabajo, cabe resaltar que el coordinador o coordinadora de un área no necesariamente tendrá los recursos necesarios para dirigir. Por ello, en los centros y puestos de salud cambian muy a menudo de líderes o encargados de servicio.

Según el sexto objetivo se identificó que no hay relación entre la sobrecarga y falta de cohesión, en los centros de salud hay áreas de trabajo que al tener carga laboral individualizan su trabajo. Por ello, Jácome y Jácome (2017) se basó en la literatura para mejorar las políticas y reformas para obtener una actual organización estabilizada de los roles, así como de políticas para armonizar trabajo – familia, viendo las relaciones interpersonales está el estudio de García (2020) concluyó que hubo un nivel alto de 56,25% de carga laboral y un nivel malo de 52,50% en las relaciones interpersonales.

Según el séptimo objetivo no se logró identificar la relación entre la sobrecarga y respaldo de grupo, sin embargo el modelo de (Karasek y Theorell, 1990) refiere que la suma de la dimensión apoyo social atenuara el estrés entre el personal de salud, este modelo prepara a la empresa para cambiar los riesgos psicosociales, se respalda, en la investigación de Díaz (2020) concluyó que las culturas de grupo enseñan a los empleados a tener autonomía y liderazgo lo cual llega a establecer estrategias de trabajo en su área. Además, el estudio de Ilczak *et al.* (2020) se concluyó que existe temor a contraer COVID 19, una reducción en el nivel de confianza durante los procedimientos médicos de emergencia y la poca desatención de usuarios no COVID 19, a la vez Yáguar (2019) indicó que la mayoría del personal de salud obtuvo un bajo nivel de estrés y un regular desempeño profesional teniendo una relación significativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: No existe relación ($p=0.870>0.05$) entre la (S) y (E) en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020. Ya que, los trabajadores de salud continuaron sus labores profesionales dentro de casa o dentro de la misma institución efectuando trabajo remoto.

Segunda: Existe relación significativa ($p=0.017<0.05$) entre la sobrecarga y el clima organizacional en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020; por ello el personal de salud de las instituciones percibe el entorno con un nivel medio del 65,9% de sobrecarga laboral.

Tercera: No se observó significancia por ello no hubo relación entre la sobrecarga y la dimensión estructura organizacional, a pesar que el personal de salud posee un nivel medio de sobrecarga esto no afecta en la organización de los puestos dentro de la institución.

Cuarta: No se observó significancia por ello no hubo relación entre la sobrecarga y la dimensión territorio, pese a ello no es afectado el trabajador por no tener un ambiente de trabajo propio.

Quinta: Existe relación ($p=0.007<0.05$) entre la sobrecarga y tecnología en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020; ya que no cuentan con los equipos electrónicos necesarios para el uso del trabajo remoto generando con ello carga mental.

Sexta: No se observó significancia por ello no hubo relación entre la sobrecarga y la dimensión influencia del líder, por consiguiente, el personal no le afecta la relación de jerarquía que hay en las instituciones de salud.

Séptima: No se observó significancia por ello no hubo relación entre la sobrecarga y la dimensión de falta de cohesión, de acuerdo a sus características de cada personal deciden estar en grupos de trabajo o se encuentran desorganizados.

Octavo: No se observó significancia por ello no hubo relación entre la sobrecarga y la dimensión respaldo del grupo entre los compañeros del mismo establecimiento de salud.

VII. RECOMENDACIONES

Como gestora de la salud:

Primera: Formar equipos de trabajo para evaluar trimestralmente al personal de salud para medir el nivel de estrés que puede suscitar en sus labores diarias para un mayor control en saber si tienen sobrecarga.

Segunda: En cada centro de salud diseñar talleres preventivos, informativos y prácticos sobre manejo del estrés y la sobrecarga laboral para motivar la labor eficiente en su establecimiento de salud.

Tercera: Enviar un oficio a los establecimientos de salud para que asistan dos veces al año a terapia psicológica para realizar el descargue de sus emociones de la vida familiar y laboral.

Cuarta: Capacitar al personal de salud en charlas psicoeducativas sobre inteligencia emocional.

Quinta: Formar una comitiva para que fomente la actividad física en el mismo centro de salud, con ello estarán en casa más activos y con más energía en realizar su trabajo.

Sexta: Realizar la coordinadora o jefe del establecimiento reuniones mensuales para fomentar las relaciones interpersonales entre los compañeros y desarrollar el trabajo en equipo, además de respetar el horario de refrigerio y/o periodo corto de descanso para renovar energías en el centro de labores.

Séptima: Implementar equipos electrónicos de acuerdo a la necesidad de cada servicio asimismo tener en cuenta el control de las mismas para evitar distracciones en el centro de salud.

Para la comunidad científica:

Octava: Realizar futuras investigaciones sobre el estrés y sobrecarga teniendo en cuenta en separar los grupos de investigación en personas que realizan trabajo remoto o presencial.

REFERENCIAS

- Aliaga, L. (2020). *Sobrecarga laboral y compromiso organizacional de los tecnólogos médicos en un Hospital Nivel 3 – La Victoria, 2020*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3pZEwDY>
- Alderete, M. et al. (2017) Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 2017, 18 (1):35-43.
- Ameghino, G. (2019). Conocimiento y habilidad Sobrecarga laboral. *Diario Oficial El Peruano*. <https://bit.ly/35o6Vf4>
- Arias, W y et al (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *En Revista: SciELO*, 63(249).
- Barrett, A. et al. (2020) Sending and Receiving Safety and Risk Messages in Hospitals: *An Exploration into Organizational Communication Channels and Providers' Communication Overload*, DOI: 10.1080 / 10410236.2020.1788498
- Boletín ESSALUD. CEPRIT (Centro de prevención de riesgos del trabajador). Junio 2015 www.essalud.gob.pe › downloads › *ceprit* › Junio_2015
- Calderón, J et al. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *La revista psicología y salud*. Vol. 27, Núm. 1 (2017). México.
- Chiang, M et al. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista SciELO*, vol.20 no.63 Santiago dic. 2018, Chile. <https://bit.ly/3q08Xd7>
- Cremades, J. et al. (2017). Una nueva aportación de clasificar factores estresantes que afectan a los profesionales de enfermería. *Revista Latino-americana de Enfermagem*. 2017, 25, e2895. Recuperado de <https://bit.ly/35IXeNZ>
- Cota, J. (2017). Method to evaluate the organizational climate of the teaching area of a technological bachelor center of, *Artículos Científico Instituto Tecnológico de Sonora, México*, 10, 2017, Universidad Nacional de La Plata, <https://bit.ly/35kx4eq>

- Díaz, G. *et al.* (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Revista Espacios*. Vol. 41 (27) 2020 • Art. 11, Colombia.
- Delgado, S., *et al.* (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>, OMS (2020). World Health Organization. <https://bit.ly/3noXbao>
- De la Cruz, A. (2020). Relación entre sobrecarga y funcionamiento familiar en cuidadores informales de pacientes con Alzheimer. *Revista UNIMAR*, 38(1), 187-200. <https://bit.ly/39daSnH>
- Díaz, L. *et al.* (2016). Evaluación de la carga laboral en residentes chilenos de especialidades y subespecialidades médicas. *ARS MEDICA Revista De Ciencias Médicas*, 41(2), 13–20. <https://bit.ly/39dXqQy>
- Domínguez (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Revista SciELO. Clínica y Salud* vol.28 no.3 Madrid nov. 2017. Recuperado de <https://bit.ly/2Xi6oXs>
- Dudutiené, D. *et al.* (2020). Developing Stress Management Programs in a Public Primary Healthcare Institution: Should We Consider Health Workers' Sociodemographic Groups? *Revista de Medicina* 2020, 56(4), 162; <https://bit.ly/2MFVAjP>
- Errázuriz, A. y Figueroa, R. (2020). Effects of mindfulness-based stress reduction on psychological distress in health workers: A three-arm parallel randomized controlled trial, *Journal of Psychiatric Research*, <https://bit.ly/39rgOKf>
- Esquivés, C. (2016). *Violencia y estrés laboral en el personal del centro de salud de reque*, 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3oqr7V0>
- Farizki, A. *et al.* (2020). The Influence of Job Stress, Organizational Climate and Job Environment On Employee Turnover Intention, *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5 (2), 15-22, www.ijbmm.com
- Flexa, J. *et al.* (2020). Sobrecarga do cuidador familiar de idoso da quarta idade, 9(9), DOI: 10.33448 / RSD-V9I9.6401

- Gutiérrez, L. (2019). *Sobrecarga Laboral y Cultura de Seguridad del paciente en el profesional de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40969>
- Ganoza, E. (2020). *Estrés, como factor asociado a insatisfacción laboral en trabajadores de consultorios externos del Hospital La Caleta, Chimbote – 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3bk2i9C>
- Gallardo, M. (2019). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Revista: Científica Retos de la Ciencia*, 3 (1), 26-44.
- Gonzales, E. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima 2017*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/38qTP2C>
- Gómez, P. (2018). X V I Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería, Cuba 2018. Estrés laboral en el recurso humano en salud en ciudad de Córdoba, Argentina. (p.1). Cuba. Recuperado de <https://bit.ly/38qTSLQ>
- Huarancca, E. (2018). *Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de la Unidad Ejecutora Red de Salud San Francisco-Ayacucho, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/39bRLun>
- Imbaquingo, D. (2019). Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral en Trabajadores de Salud Pública. *Revista Internacional de PIENSO en Latinoamérica*. Año2, Julio, 2(5).
- Ilczak, T. et al. (2020). Predictors of stress among emergency medical personnel during the COVID-19 pandemic. University of Bielsko-Biala, Faculty of Health Sciences, *Department of Emergency Medicine, Willowa 2*, 43-309 Bielsko-Biala, Poland, DOI: <https://bit.ly/35iXl7u>
- Jácome, M. y Jácome, X. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, ICE-FEE-UCSG, 11(1), 7-14.
- Kouhnavard, B. et al. (2020). Investigating the Relationship between Job Stress and Working Pressures and Their Effect on the Job Performance of Personnel in Educational Hospitals of Larestan, *University of Medical Sciences*, Vol. 11, No. 4, 497-506

- León, M. (2020). *Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019*. (Tesis de maestría). Recuperada de <https://bit.ly/3oqrLlo>
- Lafaurie, M. (2017). Estrese e sobrecarga laboral durante a gravidez: experiências de médicas do setor assistencial em bogotá. *Hacia promoc. Salud [online]*. 2017, vol.22, n.1, pp.84-100. ISSN 0121-7577. <https://bit.ly/35kvZTU>
- López, M. et al. (2010). Fase de ponderación de la nasa-tlx: ¿un paso innecesario en la aplicación del instrumento? *Revista Dialnet*, 9(2), 159-175. <https://bit.ly/3s40OWT>
- Luceño, L. et al. (2020). Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic. nt. *J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17(15), 5514; <https://bit.ly/2L4kQQB>
- Martin, S y Robles, F. (2019). El stress laboral ya es reconocido por la OMS. *IDEALEX.press*. <https://bit.ly/3nlb1KR>
- Mo, Y. et al. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic, *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1002-1009. <https://bit.ly/3bkyoll>
- Morales, A. (2020). *Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo relacionado al Estrés Laboral en trabajadores asistenciales de un hospital público 2019*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/38qdlXr>
- Nieto, M. (2018). *Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital I Pacasmayo, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/39rg1sL>
- Nguyen, A. et al. (2020). Occupational Stress Among Health Worker in a National Dermatology Hospital in Vietnam, 2018. *Front. Psiquiatría* 10: 950. doi: 10.3389 / fpsyt.2019.00950
- Oliveira A., et al. Nursing workload and occurrence of adverse events in intensive care: a systematic review. *Rev Esc Enferm USP*. 2016;50(4):679-689. DOI: <https://bit.ly/2JVgo61>
- Paniagua, G. (2016). Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior de El Salvador. *Ciencia*,

- Cultura Y Sociedad*, 3(1), 45-58. <https://bit.ly/3s4coRI>
- Psicología. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Camilo José Cela. *Revista eduPsykhé*, 2010, Vol. 9, No. 2, 159-175.
- Przemysław y Agnieszka (2020). Job Overload, Organizational Commitment, and Motivation as Antecedents of Cyberloafing: Evidence from Employee Monitoring Software, *European Management Review*, 17 (4), 931-942, <https://bit.ly/3hUeHCv>
- Poblete, M. et al (2020). Sobrecarga, equivocación, falta de capacitación: factores contribuyentes en errores de medicación en hospital público chileno. *Index de Enfermería*. 2020; 29(3): e12706. Disponible en: <https://bit.ly/38p24Mr>
- Puglisevich, S. (2018). *Sobrecarga y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/3biX0uN>
- Puntriano, C. (2020). Medidas contra el estrés laboral. <https://bit.ly/3hUeQpx>
- Rivera, D. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de dos establecimientos de salud del distrito de San Juan de Lurigancho 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2Xo6kFL>
- Rubio, S. et al. (2007). Models and procedures of evaluation of the mental workloads, *edupsykhé*, 2007, 6 (1), 85-108.
- Sánchez, N. (2016). Estrés en el trabajo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbré”. *Documento elaborado por Secretaria Técnica Consejo de Salud Ocupacional. San José, Costa Rica*. <https://bit.ly/38mZpTI>
- Santana, S. (2016). Relationship of work stress with eating behavior and obesity: *Theoretical and empirical considerations*, 7(2), 135-143. <https://bit.ly/2LA747R>
- Santos, B. et al. (2020). Pandemia do coronavírus: estratégias amenizadoras do estresse ocupacional em trabalhadores da saúde, 11(1), 148-154. Brasília.
- Santosh, K et al. (2020). Occupational stress and coping strategy among community health workers of Mangalore Taluk, Karnataka, *Indian Journal of Public Health*, 64(4), 351-356, DOI: 10.4103/ijph.IJPH_549_19

- Sarsona, K y Charria, V. (2017). Occupational stress in healthcare staff of four level III health institutions of Cali in Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44 - 52.
<https://bit.ly/2JYVOSi>
- Servei de Psiquiatria i Psicologia, Hospital Clínic, Institut d'Investigació Biomèdica August Pi i Sunyer (IDIBAPS), Universitat de Barcelona (UB), *Centro de Investigación Biomédica en Red de Salud Mental (CIBERSAM)*,
<https://bit.ly/2XldiLB>
- Suárez et al. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119.
<https://bit.ly/35k9M8J>
- Tams, S. et al. (2020). Worker stress in the age of mobile technology: The combined effects of perceived interruption overload and worker control, *The Journal of Strategic Information Systems*, 29(1), March 2020, 101595,
<https://bit.ly/35kBrpT>
- Tsarouchas, N. et al. (2020). The occupational stress, depression and job satisfaction of health professionals in public hospitals in Greece, *Dialogues in Clinical Neuroscience & Mental Health*, 4(1), 2021.
DOI: <https://bit.ly/2Xn2tJ6>
- Velázquez, J. y Román, E. (2019). Influencia del estrés laboral en el ambiente familiar del personal de enfermería. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 6 (2020). Recuperado de <https://bit.ly/3bkrRXS>
- Yáguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2LtEpR>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020							
Autora: Carol Nathalie Sánchez Guardales de Carbajal							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Sobrecarga				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9,10 11,12,13, 14,15,16	Escala Nominal	Nivel Dicotómica
				Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento información Experiencia		
			Trabajo a turnos		Turnos Calendario Estabilidad Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño		
				Factores de la organización	Protección seguridad Limitaciones		
Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisiones Relaciones interpersonales	45,46,47 48,49,50,51 52,53,54,55,56,57,58 59 60,61,62,63,64,65,66						
¿Cuál es la relación entre la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020?	Determinar la relación entre la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.	Existe relación entre la sobrecarga y estrés en los trabajadores de los establecimientos de salud de una RIS de Lima Sur, 2020.					
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en esos trabajadores?; así mismo ¿relación entre la sobrecarga y estructura organizacional?; ¿relación entre la sobrecarga y territorio organizacional?; ¿relación entre la sobrecarga y tecnología?; ¿relación entre la sobrecarga y la influencia	Objetivos específicos: Identificar la relación entre la sobrecarga y el clima organizacional en esos trabajadores; así mismo identificar la relación entre la sobrecarga y estructura organizacional; identificar la relación entre la sobrecarga y territorio organizacional; identificar la relación entre la sobrecarga y tecnología; identificar la relación entre la sobrecarga y la influencia	Hipótesis específicas: Existe relación entre la sobrecarga y el clima organizacional, relación entre la sobrecarga y estructura organizacional, relación entre la sobrecarga y territorio organizacional; relación entre la sobrecarga y tecnología; relación entre la sobrecarga y la influencia del líder; existe relación entre la sobrecarga y falta					

sobrecarga y la influencia del líder?; ¿relación entre la sobrecarga y falta de cohesión? y ¿relación entre la sobrecarga y respaldo?	del líder; identificar la relación entre la sobrecarga y falta de cohesión e identificar la relación entre la sobrecarga y respaldo.	de cohesión y relación entre la sobrecarga y respaldo grupo.	Variable 2: Estrés				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Clima organizacional	Conflictos interpersonales con sus colegas.	1,10,11,20	Escala Ordinal	Nivel Politómica (1 al 7) Bajo: 25-75 Medio:76-125 Alto 126-175
			Estructura organizacional	Ausentismo	2,12,16,24		
			Territorio organizacional	Falta de seguridad	3,15, 22		
			Tecnología	Falta de medios y recursos en la empresa	4,14, 25		
				Falta de mecanismo			
			Influencia del líder	Falta de apoyo organizacional	5,6,13,17		
			Falta de cohesión	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo.	7,9, 18,21		
Respaldo del grupo		8,19, 23					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlacional simple Diseño: No experimental	Población: 120 trabajadores de los establecimientos de salud	Variable 1: Sobrecarga Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario de sobrecarga		DESCRIPTIVA: Se realizó la base de datos en el MS Excel® 2016, a su vez se colocaron los datos en el software SPSS® Static versión 25.			

Método: Hipotético deductivo	Tipo de muestreo: Probabilístico Muestreo: Aleatorio Simple Tamaño de muestra: 91 personas	Autor: Carol Nathalie Sánchez Guardales de Carbajal Año: 2020 Monitoreo: encuesta única Ámbito de Aplicación: trabajadores de la salud Forma de Administración: en forma individual escrita y por formulario	INFERENCIAL: Las hipótesis se analizaron mediante la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman (Nivel de significación de 0.05)
		Variable 2: Estrés Técnicas: encuesta Instrumentos: Escala de estrés de la OIT/OMS Autor: Carol Nathalie Sánchez Guardales de Carbajal Año: 2020 Monitoreo: encuesta única Ámbito de Aplicación: trabajadores de la salud Forma de Administración: en forma individual escrita y por formulario	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de sobrecarga laboral

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

No: 0 Si: 1

	ÍTEMS	No	Si
Nº	Dimensión 1: Carga física		
	Postura		
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.		
	Desplazamiento		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.		
	Esfuerzo muscular		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.		
	Dimensión 2: Carga mental	No	Si
	Atención		
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.		
	Pausas		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.		
	Ritmo de trabajo		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.		
	Tratamiento		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.		
24	La información se percibe correctamente.		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.		
	Información		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.		
	Experiencias		

29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos		
	Turnos		
32	El trabajo que se realiza es a turnos.		
	Calendario		
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.		
	Estabilidad		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.		
35	Los equipos de trabajo son estables.		
	Registro adecuado		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.		
	Evaluación de la salud		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.		
	Respeto al ciclo de vida		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.		
	Protección y seguridad		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.		
	Limitaciones		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.		
	Dimensión 4: Factores de la organización	No	Si
	Tareas		
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).		
	Preparación		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.		
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.		
	Iniciativa		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.		
54	Puede elegir el método de trabajo.		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.		
	Informes		

59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.		
	Toma de decisiones		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.		
	Relaciones interpersonales		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.		

Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

DATOS PERSONALES:

EDAD: _____ SEXO: _____ ÁREA DE TRABAJO _____
 PUESTO QUE OCUPA: _____ JEFE: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés, 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés, 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés, 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés, 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés, 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés y 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

Instrumento de medición del estrés laboral (Basado en la escala OIT)

N	AREA DEL ESTRÉS	1	2	3	4	5	6	7
Clima Organizacional								
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
3	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
4	La organización carece de dirección y objetivo							
Estructura organizacional								
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
8	La cadena de mando no se respeta							
Territorio organizacional								
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
Tecnología								
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
Influencia del Líder								
15	Mi supervisor no da la cara oír mi ante los jefes.							
16	Mi supervisor no me respeta.							
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
Falta de cohesión								
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
22	Mi equipo me presiona demasiado.							
Respaldo del grupo								
23	Mi equipo respalda mis metas profesionales.							
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
Fuente: cuestionario sobre el estrés de la OIT-OMS								

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide sobrecarga laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Carga Física							
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.	X		X		X		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	X		X		X		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.	X		X		X		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		

15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
	Dimensión 2: Carga mental	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.	X		X		X		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.	X		X		X		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.	X		X		X		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.	X		X		X		
24	La información se percibe correctamente.	X		X		X		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.	X		X		X		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.	X		X		X		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos.	x		x		x		
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.	X		X		X		
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.	X		X		X		
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	X		X		X		
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.	X		X		X		
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	Si	No	Si	No	Si	No	

32	El trabajo que se realiza es a turnos.	X		X		X		
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X		
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.	X		X		X		
35	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X		
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	X		X		X		
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.	X		X		X		
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X		
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	X		X		X		
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X		
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	X		X		X		
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X		
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.	X		X		X		
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	X		X		X		
	Dimensión 4: Factores de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X		
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X		
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X		
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.	X		X		X		
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.	X		X		X		

50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	X		X		X		
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	X		X		X		
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X		
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X		
54	Puede elegir el método de trabajo.	X		X		X		
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X		
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X		
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	X		X		X		
58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.							
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	X		X		X		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		X		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	X		X		X		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	X		X		X		

65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.	X		X		X		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.	X		X		X		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).	X		X		X		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Germán Castagnola Sánchez.

DNI: 06276084

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la educación

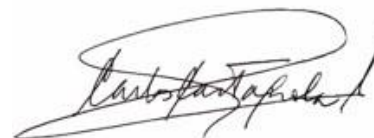
16 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide estrés

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
2	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
3	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
4	La organización carece de dirección y objetivo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional							
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
8	La cadena de mando no se respeta	X		X		X		
	DIMENSION 3: Territorio organizacional							
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tecnología							
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		

14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Influencia del Líder	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
16	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión	Si	No	Si	No	Si	No	
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
22	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi equipo respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Germán Castagnola Sánchez.

DNI: 06276084

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la educación

16 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Carga Física								
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	X		X		X		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	X		X		X		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	X		X		X		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	X		X		X		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.	X		X		X		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	X		X		X		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	X		X		X		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	X		X		X		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	X		X		X		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.	X		X		X		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	X		X		X		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	X		X		X		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	X		X		X		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	X		X		X		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	X		X		X		
Dimensión 2: Carga mental		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	X		X		X		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	X		X		X		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.	X		X		X		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.	X		X		X		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.	X		X		X		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	X		X		X		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.	X		X		X		
24	La información se percibe correctamente.	X		X		X		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.	X		X		X		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.	X		X		X		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de	X		X		X		

	datos.						
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.	X		X		X	
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.	X		X		X	
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	X		X		X	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.	X		X		X	
	Dimensión 3: Trabajo a turnos	Si	No	Si	No	Si	No
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	X		X		X	
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.	X		X		X	
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.	X		X		X	
35	Los equipos de trabajo son estables.	X		X		X	
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	X		X		X	
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.	X		X		X	
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	X		X		X	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	X		X		X	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	X		X		X	
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	X		X		X	
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	X		X		X	
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.	X		X		X	
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	X		X		X	
	Dimensión 4: Factores de la organización	Si	No	Si	No	Si	No
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	X		X		X	
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	X		X		X	
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	X		X		X	
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.	X		X		X	
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.	X		X		X	
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	X		X		X	
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	X		X		X	
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	X		X		X	
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	X		X		X	
54	Puede elegir el método de trabajo.	X		X		X	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	X		X		X	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	X		X		X	
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	X		X		X	

58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	X		X		X	
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	X		X		X	
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	X		X		X	
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	X		X		X	
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	X		X		X	
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	X		X		X	
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	X		X		X	
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.	X		X		X	
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.	X		X		X	
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).	X		X		X	
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Kojachi Guizado, Alejandro Emilio.
DNI: 087.65.99.3

Especialidad del validador: Maestro en Finanzas.

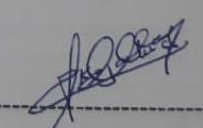
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 11 del 2020


 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Mg. Kojachi Guizado, Alejandro Emilio

DNI: 0 87 65 993

Especialidad del
validador: Maestro en Finanzas

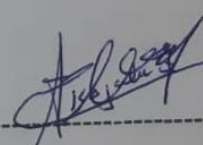
18 de 11 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o
dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRES LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
2	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
3	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
4	La organización carece de dirección y objetivo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
8	La cadena de mando no se respeta	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tecnología	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Influencia del Líder	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.	X		X		X		
16	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión	Si	No	Si	No	Si	No	
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
22	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi equipo respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SOBRECARGA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Carga Física								
1	El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado.	✓		✓		✓		
2	Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado.	✓		✓		✓		
3	Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral.	✓		✓		✓		
4	El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro.	✓		✓		✓		
5	Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral.	✓		✓		✓		
6	Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg.	✓		✓		✓		
7	El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente.	✓		✓		✓		
8	Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos.	✓		✓		✓		
9	Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas.	✓		✓		✓		
10	Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos.	✓		✓		✓		
11	Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg.	✓		✓		✓		
12	El peso de la carga permite movilizar con facilidad.	✓		✓		✓		
13	El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad.	✓		✓		✓		
14	El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse.	✓		✓		✓		
15	Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas.	✓		✓		✓		
16	Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Carga mental								
17	El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.	✓		✓		✓		
18	Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial.	✓		✓		✓		
19	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.	✓		✓		✓		
20	Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas.	✓		✓		✓		
21	El ritmo de trabajo es por causas externas.	✓		✓		✓		
22	El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia.	✓		✓		✓		
23	El trabajo se basa en los procesos de información.	✓		✓		✓		
24	La información se percibe correctamente.	✓		✓		✓		
25	Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
26	La cantidad de información que se recibe es razonable.	✓		✓		✓		
27	La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de	✓		✓		✓		

	datos.						
28	El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida.	✓		✓		✓	
29	El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos.	✓		✓		✓	
30	El trabajo suele realizarse sin interrupciones.	✓		✓		✓	
31	El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea.	✓		✓		✓	
	Dimensión 3: Trabajo a turnos						
32	El trabajo que se realiza es a turnos.	Si	No	Si	No	Si	No
33	El calendario de turnos se conoce con anticipación.	✓		✓		✓	
34	Los trabajadores participan en la determinación de los grupos.	✓		✓		✓	
35	Los equipos de trabajo son estables.	✓		✓		✓	
36	Se facilita la posibilidad de una comida caliente y equilibrada.	✓		✓		✓	
37	Se realiza una evaluación de la salud antes de la iniciar la jornada laboral.	✓		✓		✓	
38	El trabajo implica los turnos nocturnos.	✓		✓		✓	
39	Se respeta el ciclo sueño/vigilia.	✓		✓		✓	
40	Se procura que el número de noches de trabajo consecutivas sea mínimo.	✓		✓		✓	
41	La descripción a un turno nocturno es inferior a un turno diurno.	✓		✓		✓	
42	Los servicios y medios de protección y prevención en materia de seguridad y salud son los mismos en el turno diurno y nocturno.	✓		✓		✓	
43	La carga de trabajo es menor en el turno noche.	✓		✓		✓	
44	Existe en la institución una política de limitación para trabajar en turno nocturno.	✓		✓		✓	
	Dimensión 4: Factores de la organización	Si	No	Si	No	Si	No
45	El trabajo permite realizar tareas cortas, muy sencillas y repetitivas.	✓		✓		✓	
46	El trabajo permite realizar la ejecución de varias tareas.	✓		✓		✓	
47	Se realizan tareas con identidad propia (se incluyen tareas de preparación, ejecución y revisión).	✓		✓		✓	
48	La preparación de los trabajadores está en relación con el trabajo que realizan.	✓		✓		✓	
49	El trabajador conoce la totalidad del proceso.	✓		✓		✓	
50	El trabajador sabe para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	✓		✓		✓	
51	La organización de las tareas está previamente definida, sin posibilidad de intervención u opinión por el interesado.	✓		✓		✓	
52	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias.	✓		✓		✓	
53	Puede detener el trabajo o ausentarse cuando lo necesite.	✓		✓		✓	
54	Puede elegir el método de trabajo.	✓		✓		✓	
55	Tiene posibilidad de controlar el trabajo realizado.	✓		✓		✓	
56	Se carece de una definición exacta de las funciones que deben desarrollarse en cada puesto de trabajo.	✓		✓		✓	
57	Las instrucciones de ejecución (órdenes de trabajo, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.	✓		✓		✓	

58	Se evitan las incompatibilidades o contradicciones entre órdenes o métodos de trabajo, exigencias temporales.	✓	✓	✓		
59	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado.	✓	✓	✓		
60	Generalmente se toman decisiones sin consultar a los trabajadores.	✓	✓	✓		
61	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores.	✓	✓	✓		
62	Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse los problemas referidos al trabajo.	✓	✓	✓		
63	Cuando se introducen nuevos métodos o equipos se consultan o discuten con los trabajadores.	✓	✓	✓		
64	La tarea facilita o permite el trabajo en grupo o la comunicación con otras personas.	✓	✓	✓		
65	Por regla general, el ambiente laboral permite una relación amistosa.	✓	✓	✓		
66	El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitando situaciones de acoso.	✓	✓	✓		
67	Si la tarea se realiza en un ambiente aislado, cuenta con un sistema de comunicación con el exterior (teléfono, etc.).	✓	✓	✓		
68	En caso de existir riesgo de exposición a conductas violentas de personas externas está establecido un programa de actuación.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Se porque se adaptan a cada trabajador.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Antonio Sánchez Torres.

DNI: 06090558

Especialidad del validador: Dg. Administración de Salud.

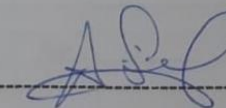
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

84 de Noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRES LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	✓		✓		✓		
2	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	✓		✓		✓		
3	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	✓		✓		✓		
4	La organización carece de dirección y objetivo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional							
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	✓		✓		✓		
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	✓		✓		✓		
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	✓		✓		✓		
8	La cadena de mando no se respeta	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Territorio organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Tecnología	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	✓		✓		✓		
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	✓		✓		✓		
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Influencia del Líder	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	✓		✓		✓		
16	Mi supervisor no me respeta.	✓		✓		✓		
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	✓		✓		✓		
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión	Si	No	Si	No	Si	No	
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	✓		✓		✓		
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	✓		✓		✓		
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.	✓		✓		✓		
22	Mi equipo me presiona demasiado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi equipo respalda mis metas profesionales.	✓		✓		✓		
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	✓		✓		✓		
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Antonio Sánchez Torres
DNI: 00090558

Especialidad del
validador: Olg. Administración de Salud

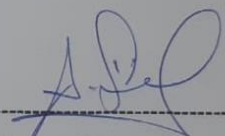
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o
dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir la dimensión

14 de Noiembre del 2020


Firma del Experto Informante.

Fiabilidad de la sobrecarga

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	68

[illegible]

Fiabilidad del estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	25

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
4	3	4	3	5	5	6	5	6	6	4	5	2	5	2	2	2	6	6	5	2	4	4	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	4	3	4	4
3	2	5	1	4	5	2	3	5	7	5	4	2	2	4	3	4	2	1	4	2	1	2	3	4
6	3	2	2	2	2	6	2	2	2	2	4	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2
5	6	4	3	5	6	7	6	5	6	1	2	5	6	1	2	1	2	4	2	4	2	5	4	2
6	5	5	3	2	3	2	6	7	7	7	1	1	1	7	7	7	7	4	4	7	1	1	4	4
1	4	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1
4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2
1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	6	1	1	1	6	1	2	1	6	2	3
4	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	6	4	3
4	4	4	5	7	7	5	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	1	1	7	4	4
4	2	3	3	4	2	7	7	2	3	2	4	7	4	1	2	4	2	7	2	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	5	7	6	6	6	6	5	4	5	5	3	5	5
5	3	3	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3
4	2	4	4	3	2	6	2	1	1	1	6	2	2	5	1	5	1	2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	2	3	4	2	4	1	5	3	5	5	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2

Anexo 5: Operacionalización de las variables sobrecarga y estrés

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Sobrecarga	De Arco (2013) definió a la sobrecarga laboral como un estresor significativo, que puede estar ligado a exceso de tareas, deterioro psicológico y conocimientos que pueden subir los niveles de agotamiento emocional y físico de los profesionales	Carga física	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9,10 11,12,13, 14,15,16		
		Carga mental	Atención Pausas Ritmo de trabajo Tratamiento información Experiencia	17,18,19,20, 21,22 23,24,25,26, 27,28 29,30,31	Escala Nominal	Bajo = 0-22
		Trabajo a turnos	Turnos Calendario Estabilidad Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño Protección seguridad Limitaciones	32 33 34,35 36 37 38,39,40,41 42,43 44	Niveles dicotómica 0= No 1= Si	Medio=23-45 Alto = 46-68
		Factores de la organización	Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisiones Relaciones interpersonales	45,46,47 48,49,50,51 52,53,54,55,56,57,58 59 60,61,62,63,64,65,66 67,68		

Estrés	Estrés laboral es un problema colectivo afecta la salud a nivel físico y mental, está en creciente por las nuevas tendencias de organización en el trabajo y de relaciones socio laborales. Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Clima organizacional	Conflictos interpersonales con sus colegas.	1,10,11,20	Escala Ordinal Nivel Politémico (1 al 7)	Bajo: 25-75 Medio: 76-125 Alto 126-175
		Estructura organizacional	Ausentismo	2,12,16,24		
		Territorio organizacional	Falta de seguridad	3,15, 22		
		Tecnología	Falta de medios y recursos en la empresa.	4,14, 25		
		Influencia del líder	Falta de mecanismo	5,6,13,17		
		Falta de cohesión	Falta de apoyo organizacional	7,9, 18,21		
		Respaldo del grupo	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo.	8,19, 23		

Anexo 5: Ficha técnica del instrumento

Cuestionario de Sobrecarga Laboral

Autor/es Hart y Staveland. (1988) adaptado por Edith Margot Gonzales Salazar

Objetivo del Instrumento: Medir el nivel de la sobrecarga laboral en el personal de enfermería.

Población a la que se puede administrar: A los profesionales de salud

Forma de Administración: Individual.

Tiempo de Aplicación 20 minutos.

Descripción del instrumento

Dimensiones	Indicadores
Carga Física:	Postura Desplazamiento Esfuerzo muscular
Carga mental:	Atención Pausas Ritmo de Trabajo
Trabajo a turno:	Turnos Calendarios Estabilidad Refrigerio adecuado Evaluación de la salud Respeto del ciclo del sueño Protección y seguridad Limitaciones
Factores de la organización:	Tareas Preparación Iniciativa Informes Toma de decisión Relaciones impersonales

Número de Ítems: 68

Escala de respuesta: SI = 1 ; NO = 0

Escala Valorativa: Baremo: Bajo = 0 - 22 Medio = 23 - 45 Alto = 46 – 68

Muestra de tipificación 30 enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Dos de Mayo, en los servicios de medicina y cirugía.

Validez del contenido Juicio de Expertos: Aplicable Confiabilidad Valor de Kr - 20 = 0.9

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Nombre del Autor: Ivancevich y Matteson.

Baremos: Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).

Particularidad: Instrumento de exploración psicológico.

Objetivo: Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

Estructuración: La prueba tiene 7 áreas.

Características:

Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.

Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.

Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

Nos basamos en las siguientes consignas: 1 si la condición es NUNCA; 2 si la condición es RARAS VECES; 3 si la condición es OCASIONALMENTE; 4 si la condición es ALGUNAS VECES; 5 si la condición es FRECUENTEMENTE; 6 si la condición es GENERALMENTE Y 7 si la condición es SIEMPRE.

Baremos de estrés laboral son: 25-75 bajo nivel de estrés; 76-125 estrés intermedio y 126-175 alto nivel de estrés